

## COMMUNIQUE DE PRESSE.

9 avril 2020

Crise du COVID-19


# Solidarité Femmes et le 3919 : des équipes mobilisées pour les femmes victimes de violences

**Nécessaire historique :** au milieu des années 70, les associations Solidarité Femmes créent les premiers centres d'accueil, d'écoute et d'hébergement.

Fin 1989, avec les pouvoirs publics est lancée la première campagne de communication sur les violences conjugales. La Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF) met en place la ligne d'écoute nationale Violence Conjugale Femmes Info. Elle gère depuis l'écoute nationale qui est devenue le 3919 en 2007, puis "3919 Violences Femmes Info" en 2014, en partenariat avec plusieurs associations nationales, comme le CFCV, l'AVFT, la FNCIDFF, Femmes Solidaires.

Les écoutantes du 3919 s'appuient sur les associations locales pour orienter les femmes pour un suivi psychologique social juridique afin de sortir des violences et se reconstruire.

"Le 3919" a donc été créé par la FNSF qui le gère toujours. Il s'appuie sur des réseaux associatifs dont le sien, le plus important sur les violences conjugales, réparti sur l'ensemble du territoire, et sur lesquels il fonde ses pratiques et l'orientation des femmes. Ce n'est surtout pas une entité à part. Et cette forte synergie avec le tissu associatif local construit au plus près la réponse apportée aux femmes.

Le 3919 en confinement	du 06 au 15 mars	du 16 au 22 mars début du confinement	du 23 au 29 mars	du 30 mars au 5 avril
	<p><b>1949</b></p> <p><i>appels pris en charge</i></p> <p>L M M J V S D</p>	<p><b>543</b></p> <p><i>appels pris en charge</i></p> <p>L M M J V S D</p> <p>Org. continuité    Transfert appels</p>	<p><b>2362</b></p> <p><i>appels pris en charge</i></p> <p>L M M J V S D</p>	<p><b>2237</b></p> <p><i>appels pris en charge</i></p> <p>L M M J V S D</p>

Du samedi 21 mars (début du travail en confinement), au 5 avril, les écoutantes du 3919 ont pris en charge 4 437 appels soit plus qu'en période normale

**Organisation du plan de continuité d'activité :** le transfert du 3919 sur des portables est réalisé en 3 jours à partir du mercredi 18 mars ainsi que la nouvelle organisation des équipes y compris par des locations de locaux, le transfert des documents nécessaires à l'orientation (horaires des structures locales). L'équipe a été renforcée dès la fin de la première semaine, en lien avec le réseau Solidarité Femmes.

Mercredi 18, jeudi 19, vendredi 20 : transfert du central d'appels sur les téléphones portables, organisation de l'équipe et des réunions, vérification de l'ensemble des structures en activités et de leurs contacts pour l'orientation de second niveau. Pour information : la FNSF fonctionne avec 2 cadres seulement, et n'a pas de techniciens ni d'ingénieurs informaticiens en interne.

Le système actuel peut générer une sonnerie plus longue qu'habituellement mais les écoutantes prennent en charge les appels dès que disponibles.

## Infos et désintox sur le 3919

« Le 3919 » n'est pas une entité virtuelle, c'est une équipe d'écouteresses professionnelles, salariées, qui depuis le samedi 21 mars exercent depuis leur domicile ou de locaux proches de celui-ci. Elles sont en lien constant avec les 2 cadres par téléphone et via des outils numériques, des réunions téléphoniques et de soutien.

Des articles ou des analyses tronquées ont circulé sur la plateforme d'écoute nationale, par des personnes qui n'ont pas interrogé la FNSF, qui méconnaissent son fonctionnement, le travail de ces professionnelles, et la pratique de l'écoute téléphonique et de l'accompagnement spécialisé assuré quotidiennement par les équipes du réseau Solidarité Femmes.

La surenchère induite par les réseaux sociaux impose aux équipes une pression inutile en cette période de crise là où il aurait été attendu solidarité et bienveillance. Parler du 3919 nécessite à minima de savoir ce qui s'y passe réellement, de rappeler qui le gère et donc de permettre à la FNSF de s'exprimer sur ce qui la concerne directement.

Nous connaissons la situation des femmes victimes de violences et nos structures sont mobilisées dans leurs centres d'accueil et d'hébergement et pour prendre le relais des dispositifs dans les pharmacies et les centres commerciaux. La FNSF est en lien avec les services de police et de gendarmerie en cas d'urgence.

Depuis le début du confinement, comme dans d'autres secteurs, les cadres de la ligne d'écoute nationale et du réseau travaillent 7/7.

Organiser le télétravail pour les écouteresses à domicile donc dans un autre cadre mérite aussi de prendre en compte le fait qu'elles se retrouvent au domicile, éloignées de leurs collègues face à des appels en continu et pour accueillir des récits de violences. Et contrairement à ce qui est véhiculé actuellement il s'agit d'un métier, d'une formation en sus d'un cursus de base. L'écoute, le soutien aux femmes nécessite des compétences. Cela ne s'improvise pas. Raison pour laquelle, la FNSF s'est organisée et prend appui sur un réseau associatif fortement engagé.

Avec les moyens qui sont les leurs, les associations dont la FNSF, se sont rapidement ajustées pour permettre la continuité d'activité et exercer leurs activités sous d'autres formes. La situation financière des associations féministes comme les nôtres, est dans un déficit chronique depuis des années. Elle ne date pas d'aujourd'hui.

Actuellement les écouteresses prennent en charge un grand nombre d'appels malgré des conditions de travail compliquées. Localement, les associations Solidarité Femmes sont présentes à travers des permanences, continuent d'organiser des mises en sécurité, se déplacent si urgence, elles ont contacté de nouveaux partenaires comme les pharmacies ou centres commerciaux. Toutes les équipes salariées, directions, militantes sont sur "le pont".

Le Conseil d'Administration de la FNSF qui représente le réseau Solidarité Femmes est partie prenante de ce communiqué.

Pour un article sur les violences conjugales et avoir des informations sur le 3919 :

[www.solidaritefemmes.org](http://www.solidaritefemmes.org)

<http://www.solidaritefemmes.org> La FNSF regroupe 67 associations réparties sur tout le territoire. Les associations Solidarité Femmes accompagnent chaque année plus de 30000 femmes victimes, hébergent plus de 3000 femmes et autant d'enfants, proposent aux femmes un accompagnement spécialisé et professionnel qui prend en compte toutes les conséquences des violences (sur leur santé physique et psychique, sur le plan social, économique et juridique) au plus près de leur lieu de résidence.